

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN GIZI PADA RSUD dr. SOEDIRAN  
MS. WONOGIRI**



Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Ijazah S1 Gizi

Disusun Oleh :

**HARIADI PRABOWO**  
J 310 080 005

**PROGRAM STUDI GIZI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2011**

PROGRAM STUDI GIZI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SURAKARTA  
SKRIPSI

**ABSTRAK**

HARIADI PRABOWO J 310 080 005.

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN GIZI PADA RSUD dr. SOEDIRAN MS.  
WONOGIRI

Globalisasi mendorong rumah sakit menjadi semakin kompetitif. dan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelayanan gizi merupakan bagian dari pelayanan kesehatan rumah sakit. Masalah utama pelayanan gizi adalah memenuhi asupan makan sekaligus memenuhi kepuasan pasien/klien. Data jumlah sisa makanan rata-rata 24,8% perbulan lebih dari standar pelayanan minimal yang ditetapkan mengindikasikan adanya kemungkinan ketidakpuasan pasien dengan pelayanan gizi yang diberikan. Penelitian kepuasan pasien perlu dilakukan agar pelayanan gizi yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Tujuan penelitian ini mendeskripsikan hubungan persepsi pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi.

Jenis penelitian observasional dengan desain penelitian *crosssectional*. Populasi penelitian semua pasien rawat inap di RSUD dr. Soediran MS Wonogiri. Besar sampel sebanyak 57 pasien dengan tehnik *random sampling*. Data dibedakan atas 5 aspek penilaian yaitu wujud fisik, kehandalan, adaya tanggap, jaminan dan empati. Data yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif dan analitik digunakan uji koefisien korelasi *Pearson Product Moment* dengan tingkat kepercayaan 95%.

Hasil penelitian menunjukkan persepsi pasien dan kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi masing-masing pada kategori baik dan kategori puas. Analisis hubungan keduanya terdapat kecenderungan bahwa persepsi pasien yang menyatakan baik cenderung menyatakan puas. Hasil uji statistik ada hubungan persepsi pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi pada RSUD dr Soediran MS Wonogiri.

Saran yang diberikan perlu dilakukan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan serta pembinaan bagi penyaji makanan.dalam memberikan pelayanan makanan pada pasien.

Kata kunci : Persepsi Pasien, Kepuasan Pasien, Pelayanan Gizi

Kepustakaan : 31; 1990 – 2010

NUTRITION PROGRAM  
FACULTY OF HEALTH SCIENCE  
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY  
SURAKARTA  
THESIS

ABSTRACT

HARIADI PRABOWO J 310 080 005

RELATIONSHIP WITH THE PATIENT'S PERCEPTION OF PATIENT  
SATISFACTION OF NUTRITION SERVICES AT THE HOSPITAL  
dr. SOEDIRAN MS WONOGIRI.

Globalization encourages hospitals become more competitive and sought improve the quality of care. Customer satisfaction has become a central concept in the discourse of business and management. Nutrition services are part of the service health hospital. The main problem is the adequate intake of nutrition services meal while meeting the satisfaction of patients / clients. Data amount of food remaining on average 24.8% per month over a specified minimum service standards indicate a patient dissatisfaction with the possibility of nutrition services provided. Patient satisfaction research needs to be done so that nutrition services are provided in accordance with expectations. The purpose of this study describes the relationship with the patient's perception of patient satisfaction for nutrition services.

This type of observational study design crosssectional research. The study population of all inpatients in hospitals dr. Soediran MS Wonogiri. A sample size of 57 patients with a random sampling technique. Data divided into five aspects of the assessment is a form of fission, reliability, the responsiveness, assurance and empathy. The data collected were analyzed using descriptive and analytical test used Pearson product moment correlation coefficient with 95% confidence level.

The results showed the patient's perception and satisfaction of patients to nutrition services respectively in both categories and a category are satisfied. Analysis of relationship between the two there is a tendency that the perception of patients who tend to express satisfaction good. The results of statistical tests there is a relationship with the patient's perception of patient satisfaction of nutrition services at the Hospital dr. Soediran MS Wonogiri.

Advice given necessary training to improve knowledge and skills and training for food providers in providing food service to patients.

Key words : Patient Perceptions, Patient Satisfaction, Nutrition Services

Bibliography : 31: 1990 - 2010

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN GIZI PADA RSUD dr. SOEDIRAN MS.  
WONOGIRI**



Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Ijazah S1 Gizi

Disusun Oleh :

HARIADI PRABOWO  
J 310 080 005

**PROGRAM STUDI GIZI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2011**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “Hubungan Persepsi Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gizi pada RSUD dr. Soediran MS Wonogiri” yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada program studi S1 Gizi ini ataupun pada program lainnya.

Karya ini adalah milik saya, karena itu sepenuhnya akan saya pertanggungjawabkan keasliannya

Surakarta, Agustus 2011

Yang menyatakan,

Hariadi Prabowo

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : Hubungan Persepsi Pasien dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gizi pada RSUD dr. Soediran MS Wonogiri.

Nama Mahasiswa : Hariadi Prabowo

Nomor Induk Mahasiswa : J 310 080 005

Telah diuji dan dinilai Tim Penguji Skripsi Program Studi Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tanggal 24 Januari 2012 dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan Pembimbing

Surakarta, Februari 2012

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Endang Nur W., M.Si

Ahmad Fahrudin, SKM

Mengetahui,

Ketua Program Studi Gizi

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dwi Sarbini, M.Kes

## **PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul Penelitian : Hubungan Persepsi Pasien dengan Kepuasan  
Pasien Terhadap Pelayanan Gizi pada RSUD dr.  
Soediran MS Wonogiri.

Nama Mahasiswa : Hariadi Prabowo

Nomor Induk Mahasiswa : J 310 080 005

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan  
pada tanggal 24 Januari 2012  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, Februari 2012

Penguji I : Endang Nur W., M.Si .....

Penguji II : Siti Zulaekah A., M.Si .....

Penguji III : Dwi Sarbini, M.Kes .....

Mengetahui,  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Arif Widodo A.Kep. MKes.

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama : Hariadi Prabowo

Tempat/Tanggal Lahir : Wonogiri, 18 April 1965

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Alamat : Jl. Padi Tengah VII Blok D 430 Genuk Indah  
Semarang.

Riwayat Pendidikan : 1. Lulus SD Negeri II Wonogiri tahun 1976  
2. Lulus SMP Negeri III Wonogiri tahun 1980.  
3. Lulus SMA Negeri I Wonogiri tahun 1983.  
4. Lulus DIII Akademi Gizi Muhammadiyah  
Semarang tahun 1988.



## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada anak-anakku : Atien, Ardian & Aulia yang memahami masa depannya ikut dipengaruhi oleh masa depan orang tuanya.

## **KATA PENGANTAR**

Penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas karunia dan rahmat yang telah dilimpahkan-Nya, khususnya dalam penyusunan laporan penelitian ini. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan-persyaratan memperoleh Ijazah S1 Gizi pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Arif Widodo A.Kep, MKes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah memberikan izin penelitian.
2. Ibu Dwi Sarbini, M.Kes selaku Ketua Program Studi Gizi dan motivasinya yang sangat berperan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Endang Nur W., M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Ahmad Fahrudin, SKM selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Direktur RSUD dr. Soediran MS Wonogiri yang telah memberikan izin penelitian di wilayah kerjanya.
6. Staf Instalasi Gizi RSUD dr. Soediran MS Wonogiri yang telah membantu kelancaran selama penelitian.
7. Para pasien rawat inap RSUD dr Soediran MS Wonogiri yang telah bersedia menjadi responden selama penelitian.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Surakarta, Agustus 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
ABSTRAK .....	ii
HALAMAN JUDUL .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
PERSETUJUAN .....	vi
PENGESAHAN .....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Ruang Lingkup.....	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Persepsi .....	5
B. Pengertian Pelayanan Gizi .....	6
C. Kualitas Pelayanan Gizi .....	7
D. Penilaian Pelayanan Gizi .....	9
E. Perilaku Konsumen.....	13
F. Kepuasan Pasien .....	14
G. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	17
H. Kerangka Teori .....	19

I. Kerangka Konsep .....	19
J. Hipotesis .....	19
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian .....	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	20
C. Populasi dan Sampel .....	21
D. Variabel Penelitian .....	22
E. Definisi Operasional .....	22
F. Pengumpulan Data .....	22
G. Langkah-langkah Penelitian.....	24
H. Pengolahan Data .....	27
I. Analisis Data .....	29
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum.....	31
B. Karakteristik Responden.....	33
C. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Gizi .....	36
D. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gizi .....	42
E. Persepsi Pasien dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gizi.....	47
F. Keterbatasan Penelitian.....	49
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	50
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perbedaan Antara Kualitas Barang dan Kualitas Layanan.....	8
2. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	21
3. Definisi Operasional.....	22
4. Penentuan Skor Pilihan Jawaban.....	28
5. Ketenagaan Instalasi Gizi RSUD dr. Soediran MS Wonogiri .	31
6. Target Utilisasi Pelayanan Gizi RSUD dr. Soediran MS Wonogiri tahun 2009-2013.....	32
7. Target Kinerja Pelayanan Publik Instalasi Gizi RSUD dr. Soediran MS Wonogiri tahun 2010.....	33
8. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	34
9. Distribusi Responden Menurut Umur .....	34
10. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	35
11. Distribusi Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	35
12. Distribusi Responden Menurut Pendapatan Keluarga Perbulan.....	36
13. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Gizi dari Aspek Wujud Fisik Penyajian Makanan .....	37
14. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Gizi dari Aspek Kehandalan Karyawan.....	38
15. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Gizi dari Aspek Daya Tanggap Karyawan.....	15
16. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Gizi dari Aspek Jaminan Kualitas Pelayanan .....	40
17. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Gizi dari Aspek Empati Karyawan.....	41
18. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Gizi.....	42
19. Kepuasan Pasien dari Aspek Wujud Fisik Penyajian	

Makanan .....	42
20. Kepuasan Pasien dari Aspek Kehandalan Karyawan.....	43
21. Kepuasan Pasien dari Aspek Daya Tanggap Karyawan.....	44
22. Kepuasan Pasien dari Aspek Jaminan Kualitas Pelayanan .....	45
23. Kepuasan Pasien dari Aspek Empati Karyawan .....	46
24. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gizi .....	46
25. Persepsi Pasien dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gizi .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Teori .....	19
2. Kerangka Konsep .....	19



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden
2. Kuesioner Penelitian
3. Daftar Pertanyaan
4. Kuesioner Persepsi Pasien
5. Kuesioner Kepuasan Pasien
6. Tabel Uji Validitas Variabel Persepsi Pasien
7. Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien
8. Tabulasi Data Hasil Penyebaran Kuesioner Persepsi Pasien.
9. Tabulasi Data Hasil Penyebaran Kuesioner Kepuasan Pasien.
10. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Persepsi Pasien
11. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien
12. Uji Normalitas Data Persepsi Pasien
13. Uji Normalitas Data Kepuasan Pasien
14. Uji Analisis Hubungan.